

Curso Avaliação da Conformidade: Contextos, Fundamentos e Práticas

“Certificação de Pessoas na Área de Turismo”

Maria Regina Alves de Souza
Divisão de Programas de Avaliação da Conformidade
Inmetro

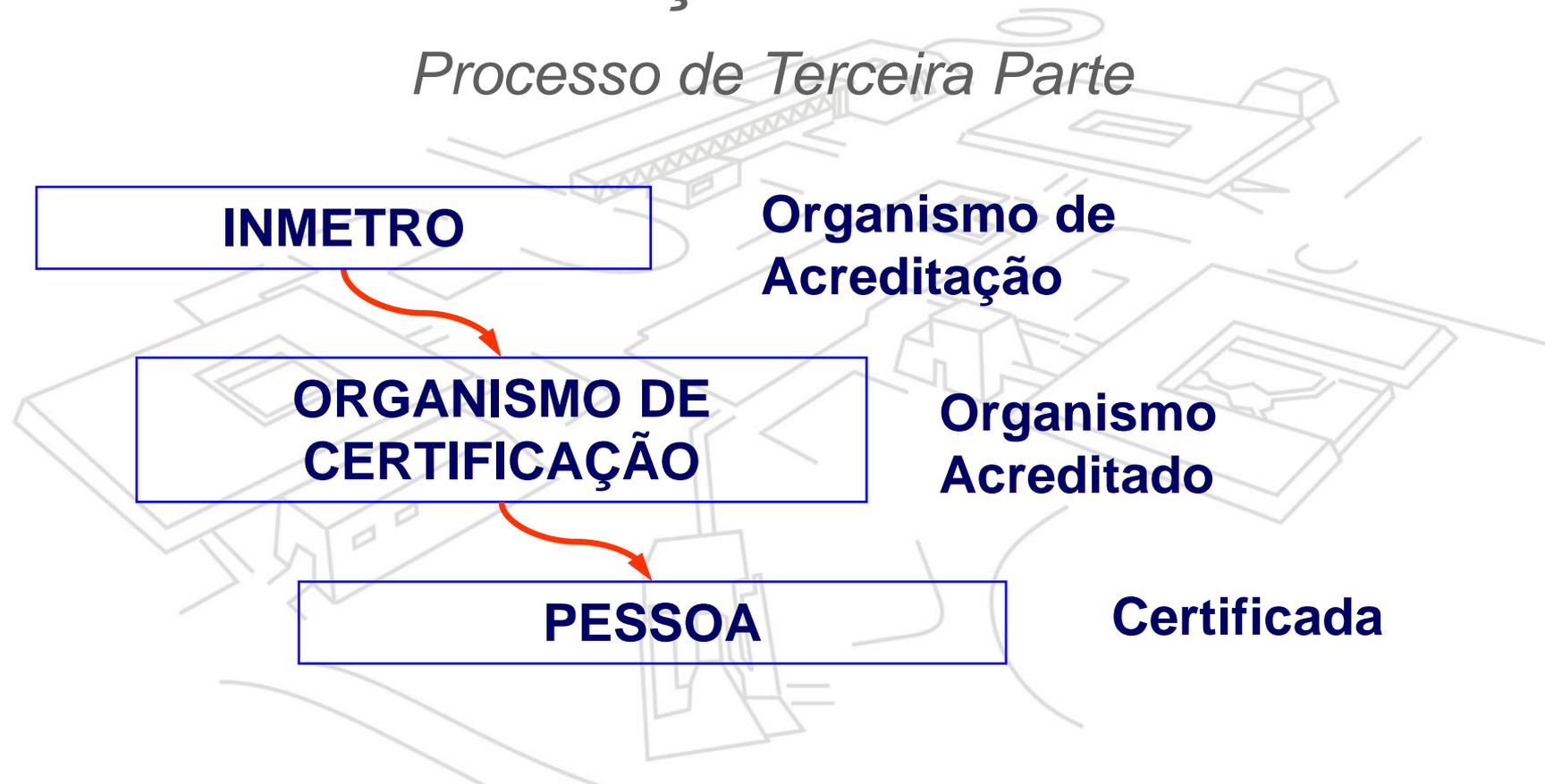
15.05.2009

Certificação de Pessoas

“Reconhecimento formal por um organismo de certificação, de que uma pessoa atende a requisitos estabelecidos em normas específicas.”

Certificação de Pessoas

Processo de Terceira Parte



O reconhecimento da conformidade é feito por um Organismo de Certificação de Pessoas acreditado pelo INMETRO.



Pessoa Certificada

**Norma/
Regulamento**

**Regra de
Acreditação**

**Estrutura
para a
avaliação
prática**

**Organismo de
Acreditação**

**Audidores
capacitados**

**Organismo de
Certificação**

Desenvolvimento de Programas

Diretrizes Centrais

- **Processo Includente**
- **Alinhamento a Normas e Práticas Internacionais**
- **Geração de Informação para o Planejamento do Desenvolvimento Profissional**
- **Isenção, Transparência e Ética**

Comissão Técnica de Pessoas no SBAC

- **Formular políticas e diretrizes**
- **Propor base normativa para a certificação**
- **Identificar demandas**

Ministério do Turismo

- **Criado em 2003**
- **Plano Nacional de Turismo - Qualificação Profissional e Empresarial e o de Incentivo à Certificação**

Ministério do Turismo

Programa de Incentivo à Certificação

OBJETIVOS

- ✓ **Atender a demanda dos atores envolvidos**
- ✓ **Referenciar a mercado e os consumidores na decisão de compra**
- ✓ **Melhorar a qualidade, segurança e competitividade dos serviços ofertados**
- ✓ **Diferenciar competitivamente o turismo brasileiro**

Ministério do Turismo

Programa de Incentivo à Certificação

ESTRATÉGIAS

- ✓ **Opção pela inclusão do turismo no Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade**
- ✓ **Apoio ao Comitê Brasileiro de Turismo para a elaboração das normas técnicas (CB-54)**
- ✓ **Criação dos Programas de Certificação de Pessoas, Aventura e Meios de Hospedagem (CBAC/INMETRO)**

Comissão Técnica de Turismo no SBAC

- **Criada em 2004**
- **Grupos de trabalho que subsidiaram a CT de Turismo:**
 - ✓ **GT Pessoas**
 - ✓ **GT Turismo Sustentável**
 - ✓ **GT Turismo de Aventura**

Programas de Avaliação da Conformidade em Turismo - Pessoas

Certificação de Profissionais na Área de Turismo (Portaria Inmetro n° 177/2006)

- ✓ Campo voluntário
- ✓ Foco no desempenho
- ✓ Base normativa: normas brasileiras de competência de pessoas para profissionais do setor de turismo
- ✓ Objetivo: melhorar a qualidade dos serviços turísticos oferecidos

Programas de Avaliação da Conformidade em Turismo - Pessoas

Escopo de Certificação de Profissionais na Área de Turismo

- 1) Alimentos e Bebidas**
ex.: Garçom, Cozinheiro, Chefe Executivo de Cozinha
- 2) Meios de Hospedagem**
ex.: Camareira, Recepcionista, Mensageiro
- 3) Agenciamento e Operações**
Agente de Viagens e Gerente de Agência de Viagens
- 4) Motorista de Táxi**

Programas de Avaliação da Conformidade em Turismo - Pessoas

Certificação de Competências de Pessoas na Área de Turismo (Portaria Inmetro nº 183/2006)

- ✓ Campo voluntário
- ✓ Foco no desempenho
- ✓ Base normativa: normas brasileiras de competência de pessoas para pessoas que atuam no setor de turismo
- ✓ Objetivo: melhorar a qualidade dos serviços turísticos oferecidos

Programas de Avaliação da Conformidade em Turismo - Pessoas

Escopo de Certificação de Competências de Pessoas na área de Turismo

- 1) Hospitalidade**
- 2) Manipulador de Alimentos**
- 3) Supervisor de Alimentos**

Programas de Avaliação da Conformidade em Turismo - Pessoas

Certificação de Pessoas na Área de Turismo de Aventura (Portaria Inmetro n° 214/2007)

- ✓ Campo voluntário
- ✓ Foco na segurança
- ✓ Base normativa: normas brasileiras de competência de pessoas para condutores de turismo de aventura
- ✓ Objetivo: segurança dos clientes e melhorar a qualidade dos serviços turísticos oferecidos

Programas de Avaliação da Conformidade em Turismo - Pessoas

Escopo de Certificação de Condutores na Área de Turismo de Aventura

- 1) Rafting**
- 2) Turismo fora-de-estrada em veículos 4x4 ou bugues**
- 3) Caminhada de longo curso**

Regulamento de Avaliação da Conformidade na área de Turismo - RAC

- **critérios atendendo aos requisitos da ABNT NBR ISO/IEC 17024 e das normas brasileiras desenvolvidas pelo CB-54 que estabelecem os elementos das competências requeridas para a ocupação ou atividade**
- **as competências envolvem conhecimentos, habilidades e atitudes que são essenciais no desempenho do trabalho e na solução de problemas para gerar resultados**

Regulamento de Avaliação da Conformidade na área de Turismo

- exames de avaliação, que podem ser práticos e/ou teóricos, elaborados conforme as normas específicas para cada certificação
- equipamentos, máquinas, ferramentas, instrumentos, materiais que devem ser utilizados para aplicação da avaliação prática
- diagnóstico indicando os pontos fortes e necessidades de melhoria para o candidato que não alcançou a certificação
- aproveitamento de resultados por um prazo determinado

Regulamento de Avaliação da Conformidade para Profissionais na área de Turismo

- Continuação -

- prazo de validade da certificação, que varia de acordo com o escopo da certificação, a contar da data da expedição do certificado
- exigência de apresentar, a cada metade do período de certificação, um relatório comprovando a continuidade da competência do profissional ou desenvolvimento profissional

Organismo de Certificação de Pessoas

ABNT NBR ISO/IEC 17024:2004 -Avaliação de Conformidade- Requisitos gerais para organismos que realizam certificação de pessoas

Objetivo e campo de aplicação (1)

- apresenta a finalidade de uso da norma

Referências normativas (2)

- lista os documentos de referência indispensáveis na aplicação da norma

Termos e definições (3)

- inclui os termos e definições necessários ao entendimento e utilização da norma

Organismo de Certificação de Pessoas

ABNT NBR ISO/IEC 17024:2004

Requisitos para organismos de certificação (4)

- estabelecer políticas e procedimentos
- manter sua estrutura organizacional
- definir diretrizes para o desenvolvimento e manutenção de um esquema de certificação
- operar um sistema de gestão documentado
- subcontratar atividades relativas à certificação
- manter um sistema de registros apropriados
- assegurar a confidencialidade sobre toda informação obtida no curso de suas atividades e a segurança dos exames e itens associados

Organismo de Certificação de Pessoas

ABNT NBR ISO/IEC 17024:2004

Requisitos para pessoas empregadas ou contratadas pelo organismo de certificação (5)

- critérios indicando como o organismo deve tratar as pessoas empregadas ou contratadas envolvidas no processo de certificação
- critérios para estabelecer e manter registros de qualificações
- critérios para selecionar os examinadores

Organismo de Certificação de Pessoas

ABNT NBR ISO/IEC 17024:2004

Processo de certificação (6)

- critérios gerais para efetuar a certificação de pessoas, abrangendo a solicitação de certificação, análise crítica da solicitação, tomada de decisão sobre a concessão de certificação, supervisão, recertificação, uso de certificados e logotipos/marcas

Números da Avaliação da Conformidade na área de Turismo

- **Programas de Avaliação da Conformidade Voluntários: 5**
- **Profissionais certificados: 27.213 (dados 2008)**
- **Organismos de Certificação de Pessoas:**
 - *acreditados: 2*
 - *em fase de acreditação: 2*
- **Organismos de Certificação de Sistema de Gestão da Sustentabilidade para os Meios de Hospedagem:**
 - *em fase de acreditação: 4*
- **Organismos de Certificação de Sistema de Gestão da Segurança do Turismo de Aventura:**
 - *em fase de acreditação: 2*



Os programas de certificação de pessoas no setor de turismo têm sido implementados, observando-se cuidados no sentido de não excluir profissionais do mercado, mas sim de induzi-los ao aperfeiçoamento profissional. São realizadas análises, de forma a identificar situações onde a certificação de pessoas é justificada e onde diferentes formas de qualificação são mais apropriadas.

